

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta, peneliti dapat mengambil kesimpulan dan memberikan saran sebagai berikut:

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perpajakan di KPP Pratama Yogyakarta dengan nilai probabilitas  $(0,000) < \alpha (0,1)$ , yang dijelaskan melalui persamaan regresi  $Y = 1,988 + 0,416X$ . Pengaruh positif tersebut memberikan makna bahwa semakin baik pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan, maka semakin baik kinerja pelayanan perpajakan.
2. Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta dengan nilai probabilitas  $(0,000) < \alpha (0,1)$ , yang dijelaskan melalui persamaan regresi  $Y = 1,572 + 0,599X$ . Pengaruh positif tersebut memberikan makna bahwa semakin baik pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ini, maka direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Reformasi administrasi perpajakan perlu dilanjutkan dan ditingkatkan pelaksanaannya karena secara empiris terbukti berpengaruh terhadap kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya perbaikan perlu mengarah pada aspek-aspek yang masih dinilai kurang oleh cukup banyak wajib pajak antara lain mengenai responsivitas dalam mengakomodasi kepentingan wajib pajak dan kepedulian terhadap kesulitan wajib pajak. Oleh karena itu, pihak KPP perlu lebih mengoptimalkan keberadaan *Account Representative* untuk menampung segala keluhan wajib pajak dan memberikan solusi atas kesulitan wajib pajak.
2. Sebagai pelaksana reformasi administrasi perpajakan, KPP Pratama Yogyakarta harus selalu meningkatkan kinerja melalui struktur organisasi yang terintegrasi dalam *workflow* dan *case management* dalam Sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak (SI DJP).
3. Masalah transparansi petugas juga masih ditanggapi kurang oleh cukup banyak wajib pajak, yang mengindikasikan bahwa masih ada praktik-praktik tidak transparan yang dilakukan oleh petugas pajak. Hal ini perlu dibenahi dengan mengintensifkan fungsi pengawasan dalam KPP, sehingga dapat mempersempit ruang gerak petugas pajak untuk melakukan tindakan-tindakan menyimpang. Selain itu, penegakan hukum di dalam internal KPP

juga perlu lebih dipertegas untuk memberikan efek jera bagi petugas pajak yang melakukan tindakan-tindakan tidak transparan.

4. Seiring berjalannya sistem administrasi perpajakan modern dan terus berkembangnya sistem administrasi yang baru, maka perlu ditingkatkan strategi yang baru dalam sosialisasi kepada wajib pajak, agar dapat mengurangi keterlambatan dan tingkat kesalahan dalam pelaporan SPT, karena sosialisasi perubahan peraturan perpajakan baru terkadang masih dipermasalahkan oleh beberapa wajib pajak. Oleh karena itu, pihak KPP harus mengevaluasi terhadap strategi dan media sosialisasi yang digunakan untuk menyosialisasikan peraturan perpajakan baru kepada wajib pajak agar diketahui efektivitasnya. Pihak KPP juga perlu melakukan strategi dengan media sosialisasi yang bervariasi dan tidak hanya melalui *website* atau papan pengumuman di KPP, seperti memanfaatkan koran harian, majalah, atau televisi agar lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 1999. *Pelayanan Perpajakan*. Yayasan Kawula Indonesia, Jakarta
- Fernando, Agripa. 2009. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Sektor Publik (Studi pada KPP Pratama Semarang Tengah I)*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang
- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja*. Andi, Yogyakarta
- Gama, Annisa. 2011. *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan 2008 dan Implikasinya Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kota Semarang di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gunadi, 2006, *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*, Pidato Pengukuhan Guru Besar Perpajakan FISIP UI, Jakarta.
- Hartono, Jogyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 37 269/KMK.03/2004 tentang Pemberian Tunjangan Kegiatan Tambahan Pegawai Dirjen Pajak
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 223/KMK.03/2002 tentang Kode Etik Pegawai Dirjen Pajak
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Mansury, R. 2003. *Perpajakan atas Penghasilan dari Transaksi Khusus*. YP4, Jakarta
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Grasindo, Jakarta
- Nurmantu, Safrie. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Edisi 2. Jakarta: Granit.

OECD. 2004, "*Tax Administration in OECD Countries: Comparative Information Series*", Oktober 2004 diakses dari <http://www.oecd.org> pada tanggal 5 Agustus 2013

Pandiangan, Liberti. 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi pertama. BPFE, Yogyakarta

Rahayu, Sri. 2009, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Robbins, Stephen. 2001. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta

Salamun, A.T. 1991. *Pajak, Citra, dan Upaya Pembaruannya*. Bina Rena Pariwara, Jakarta

Satriyo, Andika. 2011. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Jakarta Setia Budi I*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Yogyakarta

Suherman, Agus. 2009. *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bekasi*. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Supriyati, & Hidayati, Nur. 2008. *Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Surabaya: STIE Perbanas.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2013 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2013

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.



# LAMPIRAN I

**Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner**

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu Responden

di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi atau tugas akhir program S1 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”**, maka peneliti memerlukan data penelitian sesuai dengan judul tersebut.

**Identitas Peneliti :**

Nama : M.E Ivone Kartikaputri P.

NPM : 090417579

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Akuntansi

Dalam proses pengerjaannya, skripsi tersebut membutuhkan beberapa data yang salah satunya diperoleh melalui kuesioner. Responden yang dibutuhkan untuk mengisi kuisisioner ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari sangat penting bagi kesuksesan studi ini, peneliti akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari, jawaban tersebut hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari, peneliti ucapkan terima kasih.

**Hormat saya,**

(M.E Ivone)

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pernyataan-pernyataan pada lembar berikut ini secara teliti.
2. Pada bagian **Data Responden** , Anda cukup mengisi titik-titik yang sudah disediakan untuk menjawab nomor 1, dan berilah **tanda silang (X)** pada pilihan yang sudah disediakan, untuk mengisi data responden nomor 2, 3, dan 4.
3. Pada bagian Data Penelitian, pilihlah salah satu (1) dari lima (5) pilihan jawaban yang tersedia yang paling sesuai dengan diri Anda dengan memberikan **tanda silang (X)** pada tempat yang telah tersedia.

Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah :

**STS** : jika Anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.

**TS** : jika Anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.

**N** : jika Anda **Netral** dengan pernyataan tersebut.

**S** : jika Anda **Setuju** dengan pernyataan tersebut.

**SS** : jika Anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut.

Bila hendak mengganti jawaban, coretlah jawaban yang telah dipilih dan silanglah jawaban yang baru.

**Contoh :** STS ~~TS~~ N S SS  
STS TS ~~N~~ S SS

Hal ini berarti bahwa Anda telah mengganti jawaban **Tidak Setuju** menjadi **Netral**.

4. Anda diminta untuk menjawab dengan jujur sesuai keadaan diri Anda sendiri. Apapun jawaban yang diberikan, semua dianggap benar, sejauh hal tersebut sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.
5. Semua jawaban akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.
6. Mohon periksa kembali semua jawaban Anda dan yakinkan bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat.

**TERIMA KASIH**



## DATA RESPONDEN

---

**1. Usia Bapak/Ibu saat ini : . . . . . tahun**

**2. Jenis Kelamin**

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

**3. Tingkat Pendidikan Bapak/Ibu**

- a. SMU
- b. D3
- c. S1
- d. S3

**4. Lama menjadi wajib pajak**

- a.  $\leq 5$  tahun
- b. 6 – 10 tahun
- c. 11 – 15 tahun
- d. 16 – 20 tahun
- e.  $> 20$  tahun

## DATA PENELITIAN

### Bagian 1 : Kuesioner mengenai Reformasi Administrasi Perpajakan

| NO | Item Pernyataan   | Jawaban |   |   |    |     |
|----|---|---------|---|---|----|-----|
|    | REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN   |         |   |   |    |     |
| 1  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, menciptakan kejelasan tugas para aparatur pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan                         | SS      | S | N | TS | STS |
| 2  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan kepada wajib pajak menjadi lebih cepat   | SS      | S | N | TS | STS |
| 3  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, menciptakan komunikasi yang lebih efektif antara wajib pajak dengan aparatur pajak  | SS      | S | N | TS | STS |
| 4  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, memberikan dampak terhadap program pengawasan, pelayanan dan pemeriksaan yang lebih insentif  | SS      | S | N | TS | STS |
| 5  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, mempermudah proses penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan kepada wajib pajak  | SS      | S | N | TS | STS |
| 6  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, penyelesaian administrasi dan prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana (birokrasi lancar) sehingga mempermudah wajib pajak                    | SS      | S | N | TS | STS |
| 7  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, mendorong aparatur pajak untuk menerapkan pelayanan melalui program komputerisasi sehingga memberikan hasil pelayanan yang lebih baik dan cepat | SS      | S | N | TS | STS |

|    |  |           |          |          |           |            |
|----|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 8  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, proses pelayanan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh aparatur pajak berlangsung cepat dan akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 9  | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, mendorong perubahan formulir pajak yang lebih sederhana dan mudah diisi  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 10 | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, mendorong aparatur pajak menerapkan teknologi informasi modern untuk mempercepat pelayanan kepada wajib pajak  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 11 | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, aparatur pajak menjadi lebih bertanggungjawab dalam menjalankan tugas pelayanan  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 12 | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, aparatur pajak berusaha menjaga profesionalitas kerja dengan cara memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak tanpa memandang besar kecilnya pajak yang dibayarkan | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 13 | Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, aparatur pajak menjadi lebih transparan (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan UU/peraturan) dalam menjalankan tugasnya  | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |

## Bagian 2 : Kuesioner mengenai Kinerja Pelayanan Perpajakan

| NO | Item Pernyataan   | Jawaban |   |   |    |     |
|----|---|---------|---|---|----|-----|
|    | KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN  |         |   |   |    |     |
| 1  | Aparatur pajak menjadi lebih peduli terhadap kesulitan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya                             | SS      | S | N | TS | STS |
| 2  | Aparatur pajak segera merespon wajib pajak yang menghadapi kesulitan dalam melakukan transaksi perpajakan                                 | SS      | S | N | TS | STS |
| 3  | Aparatur pajak mengutamakan akurasi pencatatan data dalam bekerja sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan data wajib pajak | SS      | S | N | TS | STS |
| 4  | Aparatur pajak berusaha tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan terhadap wajib pajak                                 | SS      | S | N | TS | STS |
| 5  | Aparatur pajak berupaya memberikan pelayanan secepat mungkin  | SS      | S | N | TS | STS |
| 6  | Aparatur pajak tampil rapi  | SS      | S | N | TS | STS |
| 7  | Aparatur pajak menata peralatan pendukung kerja dengan baik   | SS      | S | N | TS | STS |
| 8  | Aparatur pajak menjadi lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak  | SS      | S | N | TS | STS |
| 9  | Aparatur pajak tidak mengalami kesulitan dalam menjawab setiap pertanyaan wajib pajak   | SS      | S | N | TS | STS |
| 10 | Aparatur pajak selalu menjaga kerahasiaan data wajib pajak sehingga mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap aparatur pajak    | SS      | S | N | TS | STS |

### Bagian 3 : Kuesioner mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

| NO | Item Pernyataan   | Jawaban |   |   |    |     |
|----|---|---------|---|---|----|-----|
|    | KEPATUHAN WAJIB PAJAK   |         |   |   |    |     |
| 1  | Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik           | SS      | S | N | TS | STS |
| 2  | Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya  | SS      | S | N | TS | STS |
| 3  | Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar   | SS      | S | N | TS | STS |
| 4  | Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) dengan benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan perundang-undangan | SS      | S | N | TS | STS |
| 5  | Saya selalu menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT                      | SS      | S | N | TS | STS |
| 6  | Saya akan patuh membayar denda/sanksi administrasi apabila terlambat melaporkan SPT Tahunan                       | SS      | S | N | TS | STS |



# LAMPIRAN II

## HASIL JAWABAN RESPONDEN

### VARIABEL : Reformasi Administrasi Perpajakan

| Responden | RAP1 | RAP2 | RAP3 | RAP4 | RAP5 | RAP6 | RAP7 | RAP8 | RAP9 | RAP10 | RAP11 | RAP12 | RAP13 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 2    | 3     | 4     | 5     | 3     |
| 2         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 3         | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4     | 4     | 5     | 5     |
| 4         | 5    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4     | 5     | 4     | 4     |
| 5         | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 3    | 4     | 5     | 5     | 4     |
| 6         | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 3     | 4     |
| 7         | 4    | 3    | 4    | 2    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5     | 4     | 3     | 4     |
| 8         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 3    | 3     | 4     | 3     | 5     |
| 9         | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5     | 4     | 5     | 3     |
| 10        | 4    | 2    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 11        | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 5    | 3     | 4     | 4     | 2     |
| 12        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 13        | 4    | 4    | 5    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 14        | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 15        | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4     | 4     | 5     | 5     |
| 16        | 5    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 5    | 3    | 4    | 4     | 5     | 4     | 5     |
| 17        | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 5     | 5     |
| 18        | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 5     |
| 19        | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 20        | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 4     | 4     | 5     |
| 21        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 3     | 4     |
| 22        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 5     | 4     | 4     |
| 23        | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 3     | 4     |
| 24        | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 25        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 4     |

[illegible]



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 77  | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 79  | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 80  | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 89  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 96  | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98  | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 99  | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

## HASIL JAWABAN RESPONDEN

### VARIABEL : Kinerja Pelayanan Perpajakan

| Responden | Kinerja1 | Kinerja2 | Kinerja3 | Kinerja4 | Kinerja5 | Kinerja6 | Kinerja7 | Kinerja8 | Kinerja9 | Kinerja10 |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1         | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4        | 5        | 5        | 4        | 5         |
| 2         | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 5        | 4        | 4        | 4         |
| 3         | 5        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 2        | 3         |
| 4         | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4         |
| 5         | 4        | 4        | 4        | 4        | 5        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4         |
| 6         | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 3        | 5        | 5        | 5        | 4         |
| 7         | 4        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 2         |
| 8         | 3        | 4        | 3        | 3        | 3        | 3        | 4        | 3        | 4        | 3         |
| 9         | 4        | 3        | 5        | 3        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 3         |
| 10        | 4        | 2        | 4        | 2        | 2        | 4        | 4        | 2        | 4        | 2         |
| 11        | 4        | 3        | 2        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4         |
| 12        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |
| 13        | 5        | 5        | 5        | 3        | 4        | 3        | 4        | 4        | 5        | 4         |
| 14        | 3        | 4        | 3        | 2        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4         |
| 15        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 3        | 3        | 3         |
| 16        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 3         |
| 17        | 3        | 2        | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 4        | 3        | 5         |
| 18        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 3        | 3        | 4        | 4        | 3         |
| 19        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |
| 20        | 5        | 4        | 5        | 5        | 5        | 4        | 4        | 5        | 4        | 4         |
| 21        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4         |
| 22        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |
| 23        | 2        | 3        | 2        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |
| 24        | 3        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4         |
| 25        | 3        | 4        | 4        | 4        | 4        | 4        | 3        | 4        | 4        | 4         |

[illegible]

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 71 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 74 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 76  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79  | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 80  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82  | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 84  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 89  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 91  | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 92  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96  | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 98  | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 99  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |

## HASIL JAWABAN RESPONDEN

### VARIABEL : Kepatuhan Wajib Pajak

| Responden | Kepatuhan 1 | Kepatuhan 2 | Kepatuhan 3 | Kepatuhan 4 | Kepatuhan 5 | Kepatuhan 6 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1         | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           |
| 2         | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           |
| 3         | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 4         | 3           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 5         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 6         | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 7         | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           |
| 8         | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           |
| 9         | 5           | 4           | 4           | 5           | 4           | 3           |
| 10        | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 11        | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           |
| 12        | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 13        | 3           | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           |
| 14        | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 4           |
| 15        | 5           | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           |
| 16        | 5           | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           |
| 17        | 4           | 5           | 5           | 4           | 3           | 4           |
| 18        | 4           | 4           | 5           | 5           | 4           | 4           |
| 19        | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 20        | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 21        | 5           | 5           | 4           | 4           | 5           | 5           |
| 22        | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 23        | 5           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| 24        | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| 25        | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 55 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 62 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 63 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 76  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 77  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 79  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 80  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 84  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 85  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 91  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 94  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 95  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 97  | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 98  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 100 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |



# **LAMPIRAN III**

## Reliability: Reformasi Administrasi Perpajakan

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .823             | 13         |

#### Item-Total Statistics

|       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| RAP1  | 47.04                      | 24.079                         | .290                             | .826                             |
| RAP2  | 46.99                      | 23.869                         | .374                             | .818                             |
| RAP3  | 46.99                      | 24.010                         | .464                             | .812                             |
| RAP4  | 47.16                      | 23.408                         | .457                             | .812                             |
| RAP5  | 47.09                      | 22.325                         | .563                             | .803                             |
| RAP6  | 47.45                      | 21.624                         | .578                             | .801                             |
| RAP7  | 46.99                      | 22.232                         | .567                             | .803                             |
| RAP8  | 47.20                      | 22.283                         | .550                             | .804                             |
| RAP9  | 47.11                      | 23.553                         | .423                             | .814                             |
| RAP10 | 47.03                      | 22.413                         | .563                             | .803                             |
| RAP11 | 47.20                      | 24.081                         | .437                             | .814                             |
| RAP12 | 47.25                      | 23.866                         | .405                             | .816                             |
| RAP13 | 47.22                      | 23.992                         | .361                             | .819                             |

#### Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 51.06 | 26.845   | 5.181          | 13         |

## Reliability: Kinerja Pelayanan Perpajakan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .800             | 10         |

Item-Total Statistics

|           | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Kinerja1  | 32.72                      | 10.931                         | .513                             | .779                             |
| Kinerja2  | 32.72                      | 11.234                         | .523                             | .777                             |
| Kinerja3  | 32.79                      | 11.238                         | .526                             | .776                             |
| Kinerja4  | 32.61                      | 12.301                         | .450                             | .785                             |
| Kinerja5  | 32.59                      | 11.355                         | .629                             | .765                             |
| Kinerja6  | 32.39                      | 13.311                         | .293                             | .799                             |
| Kinerja7  | 32.50                      | 12.697                         | .356                             | .794                             |
| Kinerja8  | 32.47                      | 11.848                         | .524                             | .777                             |
| Kinerja9  | 32.60                      | 11.960                         | .436                             | .787                             |
| Kinerja10 | 32.59                      | 11.820                         | .489                             | .781                             |

Scale Statistics

|       |          |                |            |
|-------|----------|----------------|------------|
| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
| 36.22 | 14.335   | 3.786          | 10         |

## Reliability: Kepatuhan Wajib Pajak

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

|       |                       | N   | %     |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Cases | Valid                 | 100 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0   | .0    |
|       | Total                 | 100 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .801             | 6          |

Item-Total Statistics

|            | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Kepatuhan1 | 19.54                      | 5.301                          | .646                             | .749                             |
| Kepatuhan2 | 19.57                      | 4.874                          | .759                             | .718                             |
| Kepatuhan3 | 19.73                      | 6.543                          | .360                             | .809                             |
| Kepatuhan4 | 19.62                      | 5.571                          | .570                             | .768                             |
| Kepatuhan5 | 19.62                      | 5.571                          | .552                             | .772                             |
| Kepatuhan6 | 19.67                      | 6.042                          | .455                             | .793                             |

Scale Statistics

| Mean  | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 23.55 | 7.826    | 2.797          | 6          |



# LAMPIRAN IV

## Descriptives

**Descriptive Statistics**

|                                   | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-----------------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Reformasi Administrasi Perpajakan | 100 | 2.69    | 4.69    | 3.9277 | .39855         |
| Kinerja Pelayanan Perpajakan      | 100 | 2.80    | 4.50    | 3.6220 | .37862         |
| Kepatuhan Wajib Pajak             | 100 | 3.00    | 5.00    | 3.9250 | .46624         |
| Valid N (listwise)                | 100 |         |         |        |                |



## Frequency Table

| Usia  |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 28    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | 29    | 3         | 3.0     | 3.0           | 5.0                |
|       | 30    | 3         | 3.0     | 3.0           | 8.0                |
|       | 31    | 3         | 3.0     | 3.0           | 11.0               |
|       | 32    | 4         | 4.0     | 4.0           | 15.0               |
|       | 33    | 5         | 5.0     | 5.0           | 20.0               |
|       | 34    | 2         | 2.0     | 2.0           | 22.0               |
|       | 35    | 6         | 6.0     | 6.0           | 28.0               |
|       | 36    | 3         | 3.0     | 3.0           | 31.0               |
|       | 37    | 2         | 2.0     | 2.0           | 33.0               |
|       | 38    | 6         | 6.0     | 6.0           | 39.0               |
|       | 39    | 1         | 1.0     | 1.0           | 40.0               |
|       | 40    | 7         | 7.0     | 7.0           | 47.0               |
|       | 41    | 3         | 3.0     | 3.0           | 50.0               |
|       | 42    | 2         | 2.0     | 2.0           | 52.0               |
|       | 43    | 5         | 5.0     | 5.0           | 57.0               |
|       | 44    | 3         | 3.0     | 3.0           | 60.0               |
|       | 45    | 5         | 5.0     | 5.0           | 65.0               |
|       | 46    | 5         | 5.0     | 5.0           | 70.0               |
|       | 47    | 3         | 3.0     | 3.0           | 73.0               |
|       | 48    | 4         | 4.0     | 4.0           | 77.0               |
|       | 50    | 6         | 6.0     | 6.0           | 83.0               |
|       | 51    | 2         | 2.0     | 2.0           | 85.0               |
|       | 52    | 7         | 7.0     | 7.0           | 92.0               |
|       | 53    | 4         | 4.0     | 4.0           | 96.0               |
|       | 54    | 1         | 1.0     | 1.0           | 97.0               |
|       | 55    | 2         | 2.0     | 2.0           | 99.0               |
|       | 66    | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

| Jenis kelamin |           |           |         |               |                    |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | Laki-Laki | 62        | 62.0    | 62.0          | 62.0               |
|               | Perempuan | 38        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
|               | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Tingkat pendidikan

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SMU   | 31        | 31.0    | 31.0          | 31.0               |
|       | D3    | 11        | 11.0    | 11.0          | 42.0               |
|       | S1    | 50        | 50.0    | 50.0          | 92.0               |
|       | S2    | 8         | 8.0     | 8.0           | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

### Lama menjadi wajib pajak

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | <= 5 tahun    | 30        | 30.0    | 30.0          | 30.0               |
|       | 6 - 10 tahun  | 31        | 31.0    | 31.0          | 61.0               |
|       | 11 - 15 tahun | 23        | 23.0    | 23.0          | 84.0               |
|       | 16 - 20 tahun | 10        | 10.0    | 10.0          | 94.0               |
|       | > 20 tahun    | 6         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |



# LAMPIRAN V

## Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Reformasi<br>Administrasi<br>Perpajakan | Kinerja<br>Pelayanan<br>Perpajakan | Kepatuhan<br>Wajib Pajak |
|----------------------------------|----------------|---|------------------------------------|--------------------------|
| N                                |                | 100                                     | 100                                | 100                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 3.9277                                  | 3.6220                             | 3.9250                   |
|                                  | Std. Deviation | .39855                                  | .37862                             | .46624                   |
| Most Extreme<br>Differences      | Absolute       | .089                                    | .132                               | .114                     |
|                                  | Positive       | .050                                    | .089                               | .106                     |
|                                  | Negative       | -.089                                   | -.132                              | -.114                    |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .889                                    | 1.316                              | 1.139                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .407                                    | .063                               | .149                     |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



# **LAMPIRAN VI**

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Reformasi Administrasi Perpajakan | .                 | Enter  |

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Perpajakan

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .438 <sup>a</sup> | .192     | .184              | .34209                     |

- a. Predictors: (Constant), Reformasi Administrasi Perpajakan

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 2.723          | 1  | 2.723       | 23.267 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 11.469         | 98 | .117        |        |                   |
|       | Total      | 14.192         | 99 |             |        |                   |

- a. Predictors: (Constant), Reformasi Administrasi Perpajakan  
b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Perpajakan

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                        | 1.988                       | .341       |                           | 5.837 | .000 |
|       | Reformasi Administrasi Perpajakan | .416                        | .086       | .438                      | 4.824 | .000 |

- a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Perpajakan

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

| Model | Variables Entered                 | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Reformasi Administrasi Perpajakan | .                 | Enter  |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .512 <sup>a</sup> | .262     | .255              | .40253                     |

a. Predictors: (Constant), Reformasi Administrasi Perpajakan

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 5.642          | 1  | 5.642       | 34.820 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 15.879         | 98 | .162        |        |                   |
|       | Total      | 21.521         | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Reformasi Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                        | 1.572                       | .401       |                           | 3.924 | .000 |
|       | Reformasi Administrasi Perpajakan | .599                        | .102       | .512                      | 5.901 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



# **LAMPIRAN VII**





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA YOGYAKARTA**

JALAN PANEMBAHAN SENOPATI NO. 20, YOGYAKARTA - 55121  
TELEPON: (0274) 373403, 380415; FAKSIMILE: (0274) 380417; SITUS: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK: (021) 500200;  
EMAIL: [pusat.pengaduan.pajak@gmail.com](mailto:pusat.pengaduan.pajak@gmail.com)

Nomor : S-1130/WPJ.23/KP.0201/2013  
Lampiran : 1 ( satu ) Set  
Hal : Pemberian Izin Penelitian

21 Mei 2013

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jl. Babarsari No.43 Yogyakarta**

Sehubungan dengan surat dari Saudara Nomor : 984/R/I tanggal 20 Maret 2013 Hal Permohonan Izin Penelitian dan surat dari Kepala Kantor Wilayah DJP D.I.Yogyakarta Nomor : S-107/WPJ.23/BD.0503/2013 tanggal 11 April 2013 yang menyetujui izin penelitian atas :

Nama : M.E Ivone Kartikaputri Pristiono  
NIM : 090417579  
Program Studi : Akuntansi  
Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Judul : Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

dengan ini disampaikan bahwa KPP Pratama Yogyakarta memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat, digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/ penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu soft-copy hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. Soft-copy dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id)

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Arder Mindra

NIP. 197008241991031005

Tembusan :  
Sdr. M.E Ivone Kartikaputri Pristiono  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

JALAN RING ROAD UTARA NOMOR 10, MAGUWO HARJO, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA - 55282  
TELEPON (0274) 4333951- 53; FAKSIMILE (0274) 4333954; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S - 107/WPJ.23/BD.0503/2013  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

11 April 2013

Yth. Kepala KPP Pratama Yogyakarta  
Jalan Panembahan Senopati No. 20  
Yogyakarta

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta nomor 948/R/I tanggal 20 Maret 2013 hal Permohonan Ijin Penelitian atas :

|                  |  |
|------------------|--|
| Nama/NPM         | : M. E Ivone Kartikaputri Pristiono  |
| Perguruan Tinggi | : Universitas Atma Jaya Yogyakarta   |
| Judul skripsi    | : Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak |

dengan ini Kantor Wilayah DJP D.I. Yogyakarta memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* dan *Hard-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id) sedangkan *Hard-copy* dikirim ke Perpustakaan Kantor Pusat DJP dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama tempat dilaksanakannya penelitian.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil DJP D.I. Yogyakarta  
Kepala Bidang P2Humas



Ayu Morita Wuryansari  
NIP. 19711181995032001